

**IMPLEMENTASI PELAYANAN BIRO PERJALANAN HAJI DAN  
UMROH PADA KHALIFA TRAVEL DALAM PEMBINAAN  
JAMAAH BANDAR LAMPUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi  
Syarat-Syarat Guna Mendapat Gelar Sarjana S1  
Dalam Ilmu Dakwah

OLEH:

RENHAT RAYNALDI PUTRA

NPM: 1541030166

**Jurusan: Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1442 H / 2021 M**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN BIRO PERJALANAN HAJI DAN  
UMROH PADA KHALIFA TRAVEL DALAM PEMBINAAN  
JAMAAH BANDAR LAMPUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi  
Syarat-Syarat Guna Mendapat Gelar Sarjana S1  
Dalam Ilmu Dakwah

OLEH:

RENHAT RAYNALDI PUTRA

NPM: 1541030166

**Jurusan: Manajemen Dakwah**



**Pembimbing I : Dr. Jasmadi, M.Ag**

**Pembimbing II : Badaruddin, S.Ag., M.Ag**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1442 H / 2021 M**

## **ABSTRAK**

### **IMPLEMENTASI PELAYANAN BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMROH PADA KHALIFAH TRAVEL DALAM PEMBINAAN JAMAAH BANDAR LAMPUNG**

Lembaga Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh yang mengklaim bahwa lembaga tersebut mempunyai kualitas pelayanan yang prima. Bahkan ada yang memberikan beberapa bukti agar konsumen percaya terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh biro perjalanan Haji dan Umrah. Namun kenyataannya, banyak dijumpai Jama'ah yang terlantar bahkan tidak jadi berangkat haji dan umrah karena kelalaian dari pelayanan yang diberikan oleh biro-biro yang tidak bertanggung jawab. Untuk itu diperlukanlah manajemen pelayanan yang baik dan tepat dalam suatu lembaga biro perjalanan haji dan umrah. Dimana penulis menggunakan objek penelitian pada Biro Perjalanan Haji dan Umrah Khalifah Travel Bandar Lampung. Rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana pelayanan Umroh dan Haji Plus di Biro Khalifa Travel Bandar Lampung dan Bagaimana pembinaan jamaah setelah pelaksanaan haji dan umroh. Tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk Mengetahui dan memahami pelayanan Umroh dan Haji Plus di Biro Khalifa Travel Bandar Lampung dan untuk mengetahui dan memahami pembinaan jamaah setelah pelaksanaan haji dan umroh. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif bersifat deskriptif yaitu memberikan gambaran data lengkap yang diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk menentukan Sampel, menggunakan teknik *Probability Sampling*. Populasi ini berjumlah 11 orang. Dalam pengumpulan data, penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian yang dilakukan penulis, menunjukkan bahwa lembaga biro perjalanan merespons keinginan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik terhadap jamaahnya dan dapat melaksanakan haji dengan lancar tanpa adanya halangan. Khalifah Travel mempunyai kemauan yang kuat dan terus menerus berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan peningkatan kinerja karyawan dan menjalin hubungan kerja sama yang baik antara jamaah haji dan instansi terkait. Pembinaan yang dilakukan oleh Khalifah Travel Bandar Lampung berdasarkan Peraturan Pemerintah yaitu 1. Dilaksanakan selama 3 kali bimbingan massal yang dilaksanakan oleh Kankemenag Kab/Kota dan 7 kali bimbingan kelompok yang dilaksanakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan domisili jamaah, 2. Materi bimbingan mengacu pada buku pedoman pembinaan yang dikeluarkan Kementrian Agama dan 3. Bimbingan secara simultan dan berkelanjutan sampai di Tanah Suci pada setiap kloter, disertakan beberapa petugas haji yang meliputi: TPHI, TPIHI, dan TKHI, dengan fungsinya bertugas memberikan bimbingan dan pembinaan selama perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji di tanah suci

**Kata Kunci:** Pelayanan, Biro Perjalanan Khalifa Travel Bandar Lampung





**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, tlp. (0721) 703289

**PERSETUJUAN**

Judul : **IMPLEMENTASI PELAYANAN BIRO PERJALANAN  
HAJI DAN UMROH PADA KHALIFA TRAVEL  
DALAM PEMBINAAN JAMA'AH BANDAR  
LAMPUNG**

Nama : **RENHAT RAYNALDI PUTRA**  
NPM : **1541030166**

Jurusan : **Manajemen Dakwah**  
Fakultas : **Dakwah dan Ilmu Komunikasi**


**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqosyah  
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung


Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Dr. Jasmadi, M.Ag**  
NIP. 196104181990031003

  
**Badaruddin, S.Ag., M.Ag**  
NIP. 197508132000031001

**Ketua Jurusan  
Manajemen Dakwah**

  
**Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag., M.Ag**  
NIP. 197206161997032002





**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, tlp. (0721) 703289

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul: **IMPELEMENTASI PELAYANAN BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMROH PADA KHALIFA TRAVEL DALAM PEMBINAAN JAMAAH BANDAR LAMPUNG**, yang disusun oleh **Renhat Raynaldi Putra**, NPM: 1541030166, Jurusan: **Manajemen Dakwah**, telah diujikan dalam sidang Munaqosyah pada hari/tanggal: 27 Mei 2021

**TIM PENGUJI**

Ketua Sidang : **Dr. Hj. Suslina, M.Ag**

Sekretaris : **Hermanto, M.T.I**

Penguji I : **Dr. Hj. Rini Setiawati, M.Sos.I**

Penguji II : **Badarudin, M.Ag**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



**Prof. Dr. H. Khomsarial Romli, M.Si**

**NIP. 196104091990031002**



## MOTTO

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ  
مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

*“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah Dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (Tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”. (QS Ali-Imran:97)*



## PERSEMBAHAN

Karya tulis ini persembahkan sebagai wujud ungkapan terimakasih yang mendalam kepada :

1. Ayahandaku Bapak Drs. Zulmarito dan Ibundaku Dismiarti atas pengorbanan selama ini sejak lama masih dalam kandungan sampai usia sekarang, yang tidak pernah lelah dan bosan dalam bekerja dan berdoa untuk anak-anaknya, hanya Allah yang bisa membalas segalanya.
2. Adik-adikku dan juga keluargaku yang selalu memberikan dorongan dan semangat demi keberhasilanku.
3. Kekasihku Faliana Najati yang telah memberikan support untuk penulisan skripsi ini
4. Sahabat – sahabat karibku Tulus wahyudi, Abdi Ramandhika Ramadhan, Defriansyah, Zulfa Nur Fatmawati, Sintia Handayani.
5. Segenap staff Khalifa Travel Bandar Lampung, Bu Hj. Ir. Annisa, Bapak H. Ikhwan Al. Hakim, Nur Aini, Anggie Aisyah Safitri, yang telah membantu penulisan karya tulis ini.
6. Sahabat - Sahabatku, MANAJEMEN DAKWAH Kelas A, B, dan C angkatan 2015 terimakasih yang sudah suport sampai pada tahap yang sekarang ini .
7. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.



## **RIWAYAT HIDUP**

Renhat Raynaldi Putra adalah Putra Pertama dari Pasangan suami istri Bapak Zulmarito dan Ibu Dismiarti. Dilahirkan pada tanggal 29 September 1994 di Bandar Lampung

Jenjang Pendidikan Formal yang penulis jalani adalah

1. SD Taman Siswa Teluk Betung Bandar Lampung Pada Tahun 2000
2. MTsN 1 Bandar Lampung Pada Tahun 2006
3. MAN 1 Bandar Lampung Pada Tahun 2009

Selanjutnya pada tahun 2013, penulis melanjutkan karir sebagai karyawan pada salah satu hotel di Bandar Lampung Hingga 2015, kemudian melanjutkan pendidikan di IAIN Radin Intan Lampung, yang kemudian Menjadi UIN Radin Intan Lampung

Bandar Lampung, 10 Mei 2021  
Yang Membuat,

Renhat Raynaldi Putra

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmaanirrahiim*

Puji syukur senantiasa penulis haturkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriringkan salam semoga terlimpah curahkan kepada Nabi sekaligus Rasullulah SAW, sosok teladan umat islam. Semoga kelak kita semua diberikan syafaatnya dihari kiamat.

Adapun tujuan penulis skripsi ini adalah bentuk Tri Darma Perguruan Tinggi dibidang penelitian untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dan Alhamdulillah telah menyelesaikannya dengan ketentuan yang ada.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin dengan bantuan dari berbagai pihak dan merupakan suatu kemustahilan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan penulis, menghanturkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si selaku Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Uin Raden Intan Lampung yang memberikan nasihat dan motivasi tidak hentinya kepada mahasiswa-mahasiswinya.
2. Ibu Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag, M.Ag selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, dan

bapak Husaini, M.T sebagai Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak Dr. Jasmadi, M.Ag sebagai Pembimbing I dan Bapak Badaruddin, S.Ag, M.Ag sebagai Pembimbing II dalam penulisan skripsi dan yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memotivasi untuk kebaikan skripsi ini.
4. Bapak Dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Uin Raden Intan Lampung yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
5. Teman- teman jurusan Manajemen Dakwah khususnya Manajemen Dakwah C Angkatan 2015, terimakasih atas support nya selama ini dan telah memberikan semangat dan banyak membantu serta berjuang bersama demi impianku demi terselesainya skripsi ini. Terimakasih sebesar- besarnya penulis ucapkan.
6. Seluruh Civitas Akademika Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, beserta para dosen yang membimbing penulis untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi manusia yang lainnya.

Akhirnya ungkapan doa terucap dengan ikhlas, dan mudah-mudahan seluruh jasa baik moral maupun material berbagai pihak, dinilai baik dan membuahkan pahala disisi Allah SWT Aamiin.

Bandar Lampung, 21 Juni 2021

Penulis

**Renhat Raynaldi Putra**  
**Npm 1541030166**



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul .....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	3
C. Latar Belakang Masalah.....	4
D. Rumusan Masalah .....	12
E. Tujuan Penelitian .....	12
F. Manfaat Penelitian.....	12
G. Metode Penelitian.....	13
1. Jenis dan Sifat Penelitian.....	13
2. Populasi dan Sampel .....	14
3. Metode Pengumpulan Data .....	15
a. Metode Wawancara .....	16
b. Metode Observasi .....	16
c. Metode Dokumentasi .....	16
4. Analisis Data .....	17
H. Penelitian Terdahulu.....	17
 <b>BAB II PELAYANAN HAJI UMROH DAN PEMBINAAN JAMAAH</b>	
A. Pelayanan Haji dan Umroh .....	20
1. Pengertian Pelayanan .....	20
2. Tujuan Pelayanan .....	24
3. Kualitas Pelayanan .....	25
4. Pelayanan Haji dan Umroh .....	28
B. Haji dan Umroh.....	30
1. Pengertian Haji.....	30
2. Rukun Haji .....	32
3. Pengertian Umroh .....	33
4. Rukun Umroh.....	34
5. Pembinaan Jamaah Umroh.....	36

### **BABIII GAMBARAN UMUM KHALIFAH TRAVEL DALAM PELAYANAN BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMROH**

A. Gambaran Umum Khalifah Travel .....	39
1. Sejarah Khalifah Travel.....	39
2. Struktur Organisasi Khalifah Travel.....	41
3. Visi Misi Khalifah Travel.....	41
4. Program Kegiatan Khalifah Travel.....	42
B. Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh Pada Khalifah Travel .....	43
C. Pembinaan Jamaah Travel Khalifa .....	51

### **BABIV ANALISIS PELAYANAN HAJI DAN UMRAH KHALIFAH TRAVEL BANDAR LAMPUNG**

A. Penerapan Pelayanan Haji dan Umroh Khalifah Travel Bandar Lampung Terhadap Jamaah nya .....	53
B. Pembinaan Jamaah Umroh.....	64

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	68

### **DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Penengasan Judul

Adapun judul yang ingin penulis kemukakan, berkaitan dengan pelayanan tentang perjalanan biro perjalanan haji dan umroh, yang dalam beberapa waktu ini mengalami citra buruk dari beberapa pihak travel umroh serta ibadah haji sehingga menimbulkan pandangan buruk dari masyarakat mengenai jasa pelayanan perjalanan ibadah haji dan umroh pada suatu travel pengelola jasa perjalanan.

Adapun judul yang penulis angkat adalah: **“IMPLEMENTASI PELAYANAN BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMROH PADA KHALIFA TRAVEL DALAM PEMBINAAN JAMAAH BANDAR LAMPUNG”**

Supaya memudahkan dan juga menghindari kesalah pahaman judul skripsi, penulis memaparkan penjelasan terhadap kata atau istilah yang terdapat pada judul skripsi tersebut.

Implementasi adalah suatu tindakan pelaksanaan yang sudah tersusun secara terperinci. Nurdin usman mengemukakan implementasi adalah



aktivitas atau tindakan suatu system, yang bertujuan untuk mencapai tujuan dari sebuah kegiatan.<sup>1</sup>

Menurut Guntur Setiawan, implementasi adalah perluasan sebuah aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan pelaksanaan birokrasi yang efektif.<sup>2</sup> Dengan kata lain implementasi adalah proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program.

Implementasi diartikan sebagai pelaksanaan suatu penerapan, artinya yang dilaksanakan, dan diterapkan serta dapat dijalankan sepenuhnya. Maka implementasi juga menuntut untuk melaksanakan sepenuhnya kegiatan. Permasalahan besar yang akan terjadi apabila yang dilaksanakan bertolak belakang dari apa yang telah dirancang, maka terjadilah kesesuaian antara rancangan dan implementasi.

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan, artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan. Atau pelayanan yang tidak langsung dilayani oleh karyawan tetapi melalui mesin atau media online. Tindakan yang

---

<sup>1</sup> Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, (Jakarta: Grasindo: 2002), h. 70.

<sup>2</sup> Guntur Setiawan, *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya: 2014), h.67.

diakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang di butuhkan oleh pelanggan.

Menurut Nur Rianto Arif, pelayanan ialah kenyataan yang terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial, sebagai usaha memenuhi kebutuhan orang lain.<sup>3</sup> Sehingga dapat di simpulkan bahwa pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan mencakup barang dan jasa yang di sediakan oleh perusahaan atau organisasi.

Pembinaan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara efektif untuk memperoleh hasil yang lebih baik serta mempertahankan dan menyempurnakan apa yang telah ada yang sesuai dengan yang diharapkan.<sup>4</sup> Jamaah adalah wadah bagi umat islam dalam menjalankan ibadah.

Berdasarkan penjelasan diatas, bahwa pembinaan jamaah merupakan pembinaan yang dilakukan oleh Khalifa Travel Bandar Lampung, dapat mengimplemntasikan dengan baik, dan pelayanan yang sudah difasilitasi oleh pihak khalifa travel Bandar lampung dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Salah satu pembinaan jamaah yaitu dengan bimbingan manasik .

Dari pengertian di atas maka yang di maksud dalam judul skripsi ini adalah **IMPLEMENTASI PELAYANAN BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMROH PADA KHALIFA TRAVEL BANDAR LAMPUNG**

---

<sup>3</sup> Nur Rianto Al Arif, *Dasar dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung, Alfabeta: 2010), h. 211.

<sup>4</sup> Alwi Hasan, *Hubungan Timbal Balik Pendidikan Agama*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2003), h.152

**DALAM PEMBINAAN JAMAAH** yang memiliki fokus penelitian kepada implementasi pelayanan atau penerapan pelayanan yang terjadi antara karyawan Khalifa Travel Bandar Lampung dalam memberikan pembinaan jamaah haji dan umroh.

## **B. Alasan Memilih Judul**

Adapun alasan penulis memilih judul:

1. Di pilihnya Khalifa Travel umroh dan haji Bandar Lampung ini, karena penulis tertarik tentang pelayanan yang di berikan oleh Khalifa Travel Bandar lampung dalam penyelenggaraan kegiatan ibadah haji dan umroh kepada jamaah , sehingga banyak jamaah yang percaya untuk menggunakan jasa perusahaan ini, hingga kualitas serta pelayanan yang di berikan oleh Khalifa Travel Bandar Lampung ini sudah tidak di ragukan lagi hingga saat ini.
2. Penyelenggaraan pelayanan yang di berikan oleh Khalifa Travel Umroh dan Haji Bandar Lampung ini, pernah memberangkatkan dua ratus orang jamaah umroh program Walikota Bandar Lampung di tahun 2012 dan di tahun 2014, sehingga membuat penulis tertarik meneliti, apa saja yang di berikan Khalifa Travel Umroh dan Haji Bandar Lampung ini dalam melaksanakan kegiatan Pelayanan Perjalanan Ibadah Umroh dan Haji.

## **C. Latar Belakang**



Islam adalah agama dakwah, agama yang menugaskan umatnya untuk menyebarkan dan menyiarkan islam kepada seluruh umat manusia. Sebagai rahmat bagi seluruh alam, islam dapat menjamin terwujudnya kebahagiaan dan kesejahteraan umat manusia, bilamana ajaran islam yang mencakup segenap aspek kehidupan itu dijadikan sebagai pedoman hidup dan dilaksanakan dengan sungguh-sungguh.

Usaha untuk menyebarkan islam, begitu pula untuk merealisasikan ajaranNya di tengah-tengah kehidupan umat manusia adalah merupakan usaha dakwah, yang dalam keadaan bagaimanapun dan di manapun harus dilaksanakan oleh umat islam. Agar tujuan dakwah tercapai, maka tentulah di perlukan komponen-komponen atau unsur-unsur dakwah secara baik dan tepat. Adapun salah satu komponen atau unsur tersebut adalah media dakwah, terutama dalam hal yang terkait dengan ibadah haji. Setiap umat muslim sangat menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah-perintah Allah dan menjauhi larangan-Nya, Al-Qur'an dan Al-Hadist adalah pegangan bagi umat muslim yang di dalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus di jalankan oleh umat muslim salah satunya adalah rukun islam dan rukun iman menjadi amalan yang harus di laksanakan. Rukun islam ada lima, dan menunaikan ibadah haji adalah salah satu dari kelima rukun islam tersebut. Allah berfirman dalam surat Ali-Imran ayat 97 :

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا ۚ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ  
مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿١٧﴾

Artinya; “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim, barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah Dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (Tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”.

Kegiatan ibadah haji dan umroh mempunyai dua sisi yang harus di perhatikan dalam pelaksanaannya, yaitu standar pelaksanaannya saat di tanah air banyak aspek penting yang harus di perhatikan pembinaannya seperti pelayanan jasa, bimbingan manasik, penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan.

Namun penyelenggaraan ibadah haji dan umroh selama ini dinilai kurang efektif dan efisien di karenakan adanya permasalahan terkait mengenai jasa pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jamaah. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umroh selalu sukses dan mencapai target yang ingin di capai, maka perlu adanya manajemen, baik manajemen pelayanan, penyuluhan, bimbingan manasik, dan sebagainya. Sehingga yang menjadi cita-cita jamaah dalam melaksanakan ibadah haji dan umroh ini bisa di peroleh secara sempurna dan memuaskan. Untuk dapat menyelenggarakan ibadah haji dan umroh , penyelenggara harus memenuhi persyaratan atau

kriteria yang telah di tentukan oleh Kementrian Agama sesuai dengan Pasal 35 Ayat (4) PP Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji.

Tentunya penyelenggaraan pelayanan ibadah haji dan umroh ini tak luput dari aspek manajemennya, manajemen berasal dari kata *manage* (bahasa latinnya : manus) yang berarti : memimpin, menangani, mengatur, atau membimbing. Menurut George R. Terry (1972), mendefinisikan manajemen sebagai, “sebuah proses yang khas dan terdiri dari tindakan-tindakan seperti, perencanaan, pengorganisasian, pengaktifan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya”.<sup>5</sup>

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mecapai suatu tujuan tertentu.<sup>6</sup> Manajemen selalu dapat dan sangat penting untuk mengatur semua kegiatan dalam rumah tangga, sekolah, koperasi, yayasan-yayasan, pemerintahan dan lain sebagainya. Dengan manajemen yang baik maka pembinaan kerja sama akan serasi dan harmonis. Begitu penting peranan manajemen dalam kehidupan manusia mengharuskan kita mempelajari, menghayati, dan menerapkannya demi hari esok yang lebih baik.

---

<sup>5</sup> Rosady Buslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komuniasi*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012) h. 1

<sup>6</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengendalian dan Masalah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), h. 2

Dalam Penyeleggaran pelayanan ibadah haji dan umroh tentunya aspek pelayanan harus didasari dengan unsur manajemen hingga pelayanan yang di seelnggarakan dapat effisien sesuai kriteria mengenai pelayanan penyelenggara ibadah haji dan umroh. Pelayanan dapat di artikan sebagai suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat, berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada yang menerimanya.

Pelayanan bersifat memberi manfaat dan keuntungan kepada orang lain yang dimana urusan pemenuhan kebutuhan satu pihak itu diserahkan kepada pihak lain yang menyediakan jasa pemenuhan kebutuhan tersebut. Kebutuhan yang dimaksud disini hanya bersifat kasat mata, yakni kebutuhan yang hanya bisa dirasakan oleh pengguna jasa tersebut.

Dalam hal ini pelayanan didasarkan pada unsur-unsur manajemen, umumnya aktivitas manajemen pada setiap lembaga atau organisasi berkaitan dengan usaha mengembangkan potensi dan memimpin suatu tim atau sekelompok orang dalam satu kesatuan, dengan memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan tertentu dalam organisasi atau lembaga yang telah ditetapkan sebelumnya. Pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan bagi konsumen yang menerima jasa pelayanan tersebut dengan cara membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sementara itu, Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) mengemukakan



bahwa pelayanan yang baik tidak bisa diwujudkan karena adanya lima gap : *gap persepsi manajemen, gap persepsi kualitas, gap penyelenggaraan pelayanan, gap komunikasi pasar, gap kualitas pelayanan.*<sup>7</sup>

Ruang lingkup manajemen pelayanan haji dan umroh sebagaimana di atur oleh undang-undang Republik Indonesia, meliputi pelayanan, pembinaan, dan perlindungan. Dalam hal pelayanan perjalanan biro perjalanan haji dan umroh yang menjadi fokus tujuan pelayanannya yaitu tentang administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan sehingga kegiatan ibadah haji dan umroh menjadi nyaman tanpa ada halangan jika di kelola dengan pelayanan yang baik..

Maka peluang inilah yang di lirik bukan saja oleh pemerintah, namun juga oleh biro-biro penyelenggaraan berkomptesi untuk menarik simpati jamaah. Kesemuanya itu berlomba-lomba untuk menawarkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularitas. Disinilah kemudian lembaga-lembaga itu mengambil peran. Salah satunya adalah Khalifa Tour & Travel yang beralamat di Jl. Cut Nyak Dien No. 63 II Bandar Lampung adalah suatu lembaga di bidang jasa yang menangani perjalanan umroh serta haji plus, yang berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam melaksanakan perjalanan ibadah haji dan umroh serta mampu melancarkan pelaksanaan ibadah haji dan umroh di indonesia terutama di Provinsi Lampung. Khalifa travel umroh dan haji plus ini telah

---

<sup>7</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005) h. 81

menerima perizinan dari Kementrian Agama Provinsi Lampung, dengan nomor izin umroh : No D 622/2014 DA Izin Haji khusus : PHU/HK.3821/IV/2015.

Biro perjalanan haji dan umroh pada khalifa travel ini telah tercatat sebagai salah satu lembaga biro perjalanan umroh dan haji plus yang terdaftar di Kementrian Agama Provinsi Lampung sehingga tidak termasuk salah satu travel perjalanan umroh yang illegal, sehingga kenyamanan serta kepuasan jamaah terjamin dalam hal pelayanannya, sesuai moto pada khalifa travel umroh dan haji plus ini ialah “Kualitas Ibadah Anda Adalah Komitmen kami” dengan moto tersebut khalifa travel umroh dan haji plus bandar lampung ini memberikan pelayanan kepada jamaah sehingga kepuasan ibadah jamaah akan terealisasi.

Uniknya pada khalifa travel umroh dan haji plus bandar lampung ini, selain menyediakan biro jasa perjalanan umroh dan haji plus, juga menyediakan jasa pemesanan tiket atau ticketing untuk perjalanan berupa tour, kemudian di tahun 2018 awal ini jasa ticketing atau pemesanan tiket perjalanan tour ini berubah menjadi jasa photographi, melihat kondisi jamaah baik haji dan umroh yang membutuhkan tempat untuk foto sebagai salah satu persyaratan untuk pengumpulan data pendaftaran umroh dan haji ini, yang sebelumnya jamaah harus menggunakan jasa photo di tempat lain.

Dalam merekrut calon jamaah umroh serta haji plus untuk masuk ke dalam kalifa travel umroh dan haji plus ini, sampai sekarang masih

menggunakan metode *mouth to mouth* dari warga sekitar dan para alumni atau jamaah yang telah menggunakan jasa travel ini, selain itu juga khalifa travel umroh dan haji plus ini, menggunakan media sosial sebagai sarana promosi salah satunya menggunakan instagram dengan nama instagram @khalifalampung.

Untuk perjalanan ibadah umroh khalifa travel ini menawarkan paket ibadah umroh yang berupa paket untuk satu kamar berdua (paket double), paket untuk satu kamar bertiga (paket triple), dan paket satu kamar berempat (paket quad).

Dalam hal ini pihak lembaga tidak mengharuskan administrasi di bayar penuh atau lunas baik secara tunai atau via transfer karena ditakutkan nilai dolar naik dalam rupiah, kurang siapnya mental dikarenakan ada hal-hal tertentu sehingga calon jamaah umroh dan haji berubah pikiran dan pihak lembaga tidak bisa memberikan jaminan uang kembali ketangan calon jamaah umroh atau haji. Sedangkan alasan penulis memfokuskan pembahasan pada aspek implementasi pelayanan adalah karena manajemen pelayanan merupakan titik tolak dari suatu organisasi atau lembaga, seperti khalifa travel umroh dan haji plus ini.

Apakah organisasi atau lembaga itu bisa mencapai hasil yang diharapkan atau tidak dalam menarik jamaah, maka hal itu tergantung pada aspek pelayanan. Jika aspek pelayanannya sudah dibentuk sudah di bentuk sedemikian rupa sesuai dengan prinsip atau fungsi pelayanan, maka bisa

diharapkan bahwa sebuah lembaga atau organisasi tersebut dapat mencapai hasil dan tujuan yang di harapkan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian lebih jauh tentang cara yang digunakan lembaga tersebut dalam memberikan pelayanan kepada jamaah.

Penulis menjadikan Khalifa Travel Bandar Lampung sebagai objek penelitian, karena perusahaan tersebut menerapkan manajemen yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan. Dikarenakan dengan maraknya biro haji yang belum resmi terdaftar di kementerian agama membuat pelayanan haji dan umroh kurang maksimal hanya karena adanya biro-biro yang tidak bertanggung jawab.

Maka penulis mengambil judul penelitian **“Implementasi Pelayanan Biro Perjalanan Umroh dan Haji Plus Pada Khalifa Travel Bandar Lampung Dalam Pembinaan Jamaah”**. Sehingga setiap pemberangkatan ibadah umroh maupun haji mengalami perkembangan secara signifikan, sehingga jamaah umroh serta haji mendapatkan kenyamanan serta kekhuyukan dalam melaksanakan ibadah umroh serta haji tanpa adanya kendala atau hambatan.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan

1. Bagaimana pelayanan Umroh dan Haji Plus di Biro Khalifa Travel Bandar Lampung ?



2. Bagaimana pembinaan jamaah setelah pelaksanaan haji dan umroh?

#### **E. Tujuan**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui Pengelolaan Pelayanan Umroh dan Haji Plus Khalifa Travel Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui Pembinaan yang dilakukan Khalifa Travel kepada jamaah setelah pelaksanaan haji dan umroh

#### **F. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan tersebut penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah khasanah bagi pengembangan ilmu pengetahuan di masa depan, serta memberikan wawasan kepada pembaca yang kaitannya khusus tentang manajemen pelayanan dalam hal pelayanan perjalanan ibadah haji dan umroh, guna menjadi acuan bagi travel umroh lain dalam hal pelayanan yang baik pada umumnya.

##### **2. Manfaat Praktis**

Dapat dijadikan acuan oleh Khalifa Travel Bandar Lampung dalam mengembangkan pelayanannya dalam hal ibadah haji dan umroh dimasa yang akan datang. Serta untuk meningkatkan kemampuan penulis dalam melakukan

penelitian manajemen pelayanan yang efektif dan efisien pada suatu lembaga atau organisasi guna mencapai suatu tujuan.

## G. Metode Penelitian

### 1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah *field research* atau penelitian lapangan, penelitian yang dilakukan secara sistematis dan mendalam, dengan mengangkat data di lapangan, sehingga peneliti terjun langsung ke lapangan dalam penelitian ini guna mencari data dan fakta yang terjadi langsung.<sup>8</sup>

Ditinjau dari sifat penyajian datanya, penelitian ini bersifat deskriptif. Dimana peneliti mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara luas, mendalam dan menyeluruh.<sup>9</sup> Dengan penelitian deskriptif, bertujuan menggambarkan secara tepat, sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu. Hal ini membuat penulis bermaksud menggambarkan secara objektif tentang pelayanan ibadah umroh dan haji pada Khalifa Travel Umroh dan Haji Bandar Lampung.

### 2. Populasi dan sampel

#### a. Populasi

---

<sup>8</sup> Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), h. 41.

<sup>9</sup> Dewi Sadiyah, *Metode Penelitian Dakwah pendekatan kualitatif dan kuantitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya) h. 19

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek, yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu , yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya.<sup>10</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah Direktur Khalifa Travel Bandar Lampung, dan ada 2 staff pelayanan jamaah haji dan umroh pada Khalifa Travel Bandar Lampung, serta 3 ustad yang menjadi pembimbing jamaah umroh dan haji pada Khalifa Travel Bandar Lampung dan juga jamaah umroh yang sudah pernah menggunakan jasa dari Khalifa Travel itu sendiri.

#### b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>11</sup> Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang di ambil dari populasi tersebut yang harus betu-betu mewakili. Pada sampel ini, penulis menggunakan teknik *probability sampling* yaitu pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.<sup>12</sup>

Sampel dalam penelitian ini adalah Bapak Rakha Kharasta yang menjabat sebagai Direktur Khalifa Travel Bandar Lampung, Anggi Aisyah Syafitri yang menjabat sebagai staff pelayanan jamaah haji dan

---

<sup>10</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dsn R&d*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 80.

<sup>11</sup> *Ibid*, h.81.

<sup>12</sup> *Ibid*, h.82.

umroh pada Khalifa, serta 2 orang ustad pembimbing dan lima orang jamaah yang pernah menggunakan jasa travel ini.

### 3. Metode pengumpulan data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data yang paling umum digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi kadang-kadang dipergunakan secara bersama-sama dan kadang-kadang secara individual.

Penulis akan melakukan penelitian di Khalifa Travel Umroh dan Haji Plus Bandar Lampung untuk memperoleh data-data yang diperlukan, penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

#### a. Metode wawancara

Suatu wawancara dapat disifatkan sebagai suatu proses interaksi dan komunikasi dalam mana sejumlah variabel memainkan peran yang penting karena kemungkinan untuk memengaruhi dan menentukan hasil wawancara. Wawancara atau interview adalah suatu bentuk komunikasi verbal, jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi.<sup>13</sup>

Dalam observasi ini penulis melakukan pengamatan, perhatian, dan pengawasan untuk mengumpulkan data atau menjaring data terhadap subyek atau obyek penelitian secara seksama (cermat dan teliti) secara sistematis.

---

<sup>13</sup> Nasution, *Metode Research penelitian ilmiah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003) h. 113



#### b. Metode Observasi

Metode observasi ialah melukiskan dengan kata-kata secara cermat dan tepat apa yang diamati, mencatatnya, kemudian mengolahnnya.<sup>14</sup> Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan dan mencatat secara langsung terhadap obyek penelitian yaitu proses pelayanan umroh dan haji plus di halifa Travel Bandar Lampung.

#### c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode mencari data berupa dokumen. Yaitu merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental, peraturan, kebijakan.<sup>15</sup>

Dalam hal ini penulis mengumpulkan data-data yang sudah tersimpan berupa catatan, transkrip, buku, brosur, dan agenda yang berada Khalifa Travel Umroh dan Haji Plus Bandar Lampung.

### 4. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam

---

<sup>14</sup> *Ibid*, hlm. 106

<sup>15</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dsn R&d*, (Bandung: Alfabeta, 2011) h.

pola, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>16</sup>

Dalam hal ini penulis menggunakan analisis deskriptif kualitatif teknik induktif, yaitu dengan cara pengumpulan data, reduksi data, verifikasi data, dan pengambilan kesimpulan. Yaitu penulis berusaha menggambarkan obyek penelitian (pelayanan jamaah haji dan umroh) dengan apa adanya sesuai dengan kenyataan, adapun yang dijadikan objek penelitian, adalah data tentang implementasi pelayanan yang diberikan Khalifa Travel Umroh dan Haji kepada calon jamaah.

#### **H. Penelitian Terdahulu**

Dalam melakukan penelitian ini penulis mengadakan telaah, untuk menghindari duplikasi, peneliti melakukan penelusuran terhadap penelitian-penelitian terdahulu, penulis menemukan skripsi yang memiliki kemiripan judul yang akan penulis teliti, antara lain:

1. Skripsi Ilham Yudiyansyah , NIM: 109053100018, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, pada tahun 2013 dengan judul “Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umroh pada PT. Alia Indah Wisata Jakarta”. Skripsi ini membahas pelayanan pelaksanaan pemberangkatan ibadah umroh berdasarkan pelayanan prima yang memiliki kriteria yaitu Reliabilitas, Jaminan, Bukti Fisik, Daya Tanggap, dan Empati, yang di Fokuskan pada

---

<sup>16</sup> *Ibid*, h. 244.

pemberangkatan paket silver tanggal 28 Maret 2013.<sup>17</sup> Dan perbedaan dengan skripsi yang penulis fokuskan adalah penulis membahas mengenai pelayanan yang diberikan kepada jamaah umroh dalam bentuk pembinaan dengan fokus pada pemberian pelayanan kepada jamaah mulai dari mendaftar sebagai calon jamaah umroh, saat melaksanakan ibadah di tanah suci, serta saat kepulangan kembali jamaah se usai melaksanakan ibadah umroh.

2. Skripsi Furqon Mukminin, NPM: 111311043, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Univrsitas Islam Negri Walisongo Semarang tahun 2014, dengan judul skripsi, “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umroh Studi Kasus di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang”. Dalam skripsi ini membahas tentang manajemen pelayanan pada Sultan Agung Tour and Travel yang perlu di perbaiki pelayanannya seecara terpadu agar calon jamaah dapat menggunakan biro travel yang di tawarkan, mengingat semakin banyak pesaing yang menawarkan berbagai fasilitas yang di sediakan, dalam hal perjalanan haji dan umroh.<sup>18</sup> Perbedaan dengan skripsi yang penulis fokuskan yaitu implementasi pelayanan yang diberikan kepada jamaah umroh oleh Khalifa Travel Bandar Lampung, yang telah memiliki citra baik di mata jamaah serta masyarakat sehingga dapat memberikan

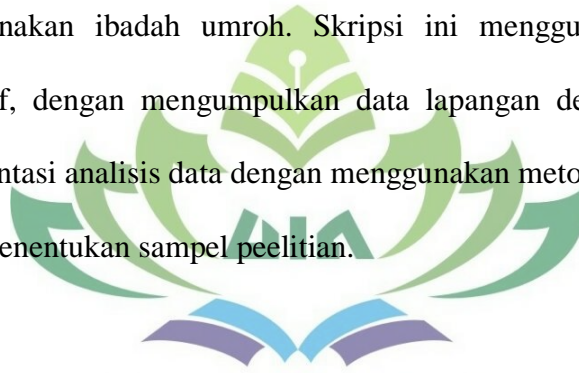
---

<sup>17</sup> Ilham Yudiyansyah, “*Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umroh pada PT. Alia Indah Wisata Jakarta*” (Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan komunikasi, Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2013), h.4.

<sup>18</sup> Furqon Mukminin, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umroh Studi Kasus di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang* (Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan komunikasi, Universitas Islam Negri Walisongo Semarang, 2015), h.4.

pelayanan yang nyaman serta kekhusyukan ibadah umroh serta haji dapat di rasakan oleh jamaah.

Berdasarkan skripsi di atas, maka isi skripsi ini berbeda dengan isi skripsi yang penulis teliti, penulis mengambil judul skripsi “Implementasi Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umroh pada Khelifa Travel Bandar Lampung Dalam Pembinaan Jamaah”. Skripsi ini membahas tentang implementasi pelayanan yang di berikan oleh perusahaan Khalifa Travel Umroh kepada jamaah melalui pembinaan, saat mendaftar sebagai calon jamaah umroh, saat melaksanakan ibadah umroh, serta saat selesai melaksanakan ibadah umroh. Skripsi ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, dengan mengumpulkan data lapangan dengan cara wawancara, dokumentasi analisis data dengan menggunakan metode *probabiliy sampling*, untuk menentukan sampel penelitian.





## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan pada pembahasan sebelumnya, maka penulis berkesimpulan bahwa

1. Pelayanan haji dan umrah di Khalifah Travel Bandar Lampung sudah baik karena pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan teori dan praktek. Meskipun dalam hal perizinan sudah resmi sebagai penyelenggara haji plus, namun dalam hal pelayanan Khalifah Travel secara administrative sudah maksimal terhadap jamaah dengan memfasilitasi secara professional baik di Tanah Air seperti kesopanan, kerapian, dan keprofesionalan karyawan melayani para calon jamaah ketika baru mendaftarkan diri maupun ketika di Tanah Suci serta bekerja sama dengan baik dengan pihak-pihak yang mendukung memberangkatkan ibadah haji seperti akomodasi dalam pengaturan tempat yang memadai fasilitas penginapan tersebut berbintang empat dan lima yang dilengkapi dengan menu makanan khas Indonesia, dikarenakan pihak Khalifah Travel melihat situasi dan kondisi yang ada.
2. Pembinaan haji dan umrah di Khalifah Travel Bandar Lampung sudah baik karena pada proses pembinaan jamaah haji telah melakukan beberapa peraturan yaitu Meningkatkan bimbingan jamaah haji yang berorientasi pada penguasaan manasik haji dan akhlakul karimah melalui penyempurnaan buku paket manasik, mengintensifkan bimbingan manasik

haji dengan melibatkan tokoh-tokoh agama dan melengkapi alat peraga.”

Agar pelaksanaan ibadah haji bisa berjalan dengan tertib, lancar, aman dan nyaman maka dibutuhkan seorang pembimbing yang kompeten dalam bidang haji. Maka dari itu Khalifah Travel Bandar Lampung melakukan manasik haji mengikuti dari pihak biro yang di ajak kerjasama.

## **B. Saran**

Tanpa mengurangi keberhasilan dan keamanan Khalifah Travel Bandar Lampung dan bukan bermaksud mencari kekurangan tetapi semata-mata bermaksud untuk pengembangan dan peningkatan mutu pelayanan ke depan. Maka ada beberapa hal yang harus di perhatikan kaitannya dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mengadakan controlling serta menyangevaluasi program ynag sedang dijalankan atau atau yang sedang berjalan. Dengan tujuan agar pelayanan haji dan umrah ke depannya lebih baik lagi.
2. Mempercepat surat perizinan program haji plus, sehingga para calon jamaah lebih bisa percaya dan pihak lembaga sendiri bisa lebih memfokuskan target yang ingin dicapai.
3. Mempertahankan hubungan yang harmonis dan meningkatkan kualitas pada karyawan sehingga terciptanya kerjasama yang baik.

4. Perusahaan harus lebih maksimal dalam merespon keinginan jamaah dalam setiap pelayanan yang diberikan.
5. Perusahaan harus lebih maksimal dalam masalah kualitas pelayanan untuk meningkatkan pelayanan agar dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain.

### **C. Penutup**

Segala puji syukur Alhamdulillah rabbil alamin kepada Allah SWT. Tuhan yang patut kita sembah, penciptaalam semesta bahwa dengan curahan taufik dan hidayah-Nya semata, penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan-kekurangannya dan masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu kritik dan saran serta tegur sapa dari berbagai pihak akan penyusun terima dengan lapang dada untuk kesempurnaan karya selanjutnya.

Akhirnya Allah SWT penulis serahkan dengan menengadahkan tangan serta doa harapan, semoga skripsi yang sederhana ini hendaknya bermanfaat bagi penulis dan pembaca budiman pada umumnya, jika terdapat kesalahan dalam pembahasan ini semoga Allah melimpahkan ampunan-Nya

Penulis Segala puji syukur Alhamdulillah rabbil alamin kepada Allah SWT. Tuhan ysng patut kita sembah, penciptaan semesta bahwa dengan curahan dan taufik dan Hidayah-Nya semata, penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

Ahmad Kartono dan Sarmidi Husna, *Ibadah Haji Perempuan Menurut Para Ulama Fikih*, Jakarta: Siraja Prenada Media Group, 2013

Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017

Departemen Agama RI, *Pelayanan Penyelesaian Dokumen Perjalanan Haji*, Jakarta: Direktorat Jendral Pelayanan Haji dan Umroh Kementerian Agama RI, 2010

Dewi Sadih, *Metode Penelitian Dakwah Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Guntur Setiawan, *Implementasi dalam birokrasi pembangunan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014

Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gava Media, 2018

Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2017

Mahmud, *Manajemen Haji, Umroh dan Wisata Agama*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016

Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengendalian dan Masalah*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008

Moh. E. Ayub, *Manajemen Masjid*, Jakarta: Gema Insani Press, 1996

Nasruddin Razak, *Dienul Islam*, Bandung, PT Al Ma'rif, 1973

Nasution, *Metodologi Research Penelitian Ilmiah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003

Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010



- Nurman Semil, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintahan*, Depok, Prenadamedia Group, 2018
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 20015
- Rosady Busian, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Jakarta:PT Rajagrafindo Persada, 2012
- Siradjudiin, Didik Sukriono, Winardi, *Hukum Pelayanan Publik*, Malang, Setara Press, 2011
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&B*, Bandung: Alfabeta, 2011
- Sulaiman Rasjid, *Fiqh Islam*, (Bandung, Sinar Baru Algesindo, 2015)
- Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umroh dan Wisata Agama*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016
- Abdur Rahman Huzaifi, *Strategi Pembinaan Jama'ah Umroh Milad dalam Meningkatkan Pemasaran Haji Khusus Pada PT Taubba Zukka Atkia (Tours and Travels)*, Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarifhidayatullah, 2017
- Furqon Mukminin, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umroh Studi Kasus di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang (Manajemen Dakwah) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi*, Universitas Islam Negeri Wali Songo Semarang, 2015
- Ilham Yudiyansyah, *"Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umroh pada PT. Alia Indah Wisata Jakarta"* (Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2013